



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dianggap mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian Oral
Comprehensive Strata 1 Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan syarif Kasim Riau

OLEH

NUR SYAHIRAH
NIM:11675202592



JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2020



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : NUR SYAHIRAH
 NIM : 11675202592
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 JURUSAN : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI
 KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN
 DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR

DISETUJUI OLEH:
 DOSEN PEMBIMBING

Afrizal, S.Sos, M.Si
 NIP.19690419 200701 1 025

MENGETAHUI:

DEKAN

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

KETUA JURUSAN

Administrasi Negara

Dr. S. H. Muh. Said HM, M.Ag, MM
 NIP. 19620512 198903 1 003

Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si
 NIP. 19790101 200710 1 003

UIN SUSKA RIAU



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA

: NUR SYAHIRAH

NIM

: 11675202592

FAKULTAS

: EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

JURUSAN

: ILMU ADMINISTRASI NEGARA

JUDUL SKRIPSI

: ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN
SIPIL KABUPATEN KAMPAR

HARI/TANGGAL UJIAN

: JUMAT, 24 JULI 2020

PANITIA PENGUJI

KETUA PENGUJI

Dr. KAMARUDDIN, S.Sos, M.Si

NIP. 19790101 200710 1 003

PENGUJI I

AFIZAL, S.Sos, M.Si

NIP. 19690419 200701 1 025

PENGUJI II

MUAMMAR ALKADAFI, S.Sos, M.Si

NIK. 130712075

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
KAMPAR**

Oleh:

Nur Syahirah
11675202592

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Penelitian ini dilatarbelakangi masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Penulis melakukan penelitian ini guna untuk mengetahui pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar serta hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Sumber penelitian ini penulis menggunakan data primer dan data sekunder untuk memperoleh data. Adapun teknik pengumpulan data dalam skripsi ini penulis menggunakan teknik wawancara, observasi, dokumentasi dan penyebaran quesioner. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah jumlah penduduk kabupaten Kampar yang berjumlah 812.702 jiwa. Untuk keperluan dalam penelitian ini dapat ditarik untuk dijadikan sampel yaitu berjumlah 100 responden dengan menggunakan metode penarikan sampel teori slovin. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan diharapkan dengan berbagai sumber data dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi serta penyebaran quesioner yang berjumlah 100 responden dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dengan nilai 47,02% sudah termasuk tergolong cukup baik akan tetapi belum optimal keseluruhannya dikarenakan terdapat beberapa aspek-aspek permasalahan yang harus diperbaiki lagi seperti tidak adanya kepastian waktu dalam penyelesaian pelayanan, sarana dan prasarana yang belum memadai seperti gedung pelayanan yang sangat lama serta sarana fasilitas pendukung lainnya, keterbatasan SDM, serta Ketersediaan Blangko yang sedikit.

Kata Kunci : Pelayanan, Administrasi Kependudukan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

KATA PENGANTAR

AssalamualaikumWr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayahNya. Dengan rahmatNya pula penulis mampu untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDATANGAN KECAMATAN KAMPAR”. Semoga kita insan yang *dhoif* ini bisa selalu istiqomah terhadap apa yang telah digariskan-Nya. Semoga kita selalu dalam ridha-Nya. Shalawat beriring salam setulus hati kepada baginda Nabi Muhammad dan ahlul baitnya (*Shallallâhu ‘alaihi wa sallam*), sang reformis agung peradaban dunia yang menjadi *inspiring leader* dan *inspiring human* bagi umat di seluruh belahan dunia. Semoga syafa’atnya kelak menaungi kita di hari perhitungan kelak.

Maksud diadakannya penulisan skripsi ini adalah untuk melengkapi syarat memperoleh gelar Sarjana Sosial (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Terlebih jika tanpa bantuan, bimbingan, serta doa dan semangat dari semua pihak yang turut mewarnai di dalam proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis kepada Allah SWT karena dengan ridhanya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini walaupun tidak ada kesempurnaan penulis didalam penulisan skripsi ini dan Penulis hanya mampu mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibunda tercinta Salma dan abang serta kakak kandung atas segala jasa yang tak pernah lelah mendidik penulis dan tak pernah lupa selalu berdoa serta dukungan untuk penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Drs.H. Muh. Said HM., M.Ag., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Bapak DR. Kamaruddin, S.Sos. M.Si, selaku Ketua Jurusan Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Jhon Afrizal, SHI, MA selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Negara.
6. Bapak Afrizal, S.sos, M.Si selaku sebagai Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan petunjuk dalam penyelesaian Karya Ilmiah atau Skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen dan seluruh Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Terima kasih kepad teman-teman lokal ANA 16 E yang telah memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini, dan khusus buat sahabat-sahabat penulis, yang telah memberikan motivasi dan semangat dalam penulisan skripsi ini.

Pekanbaru, 20 Mei 2010

Penulis,

Nur Syahirah

NIM. 11675202592

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1 Pelayanan Publik	9
2.2 Klasifikasi Pelayanan Publik.....	10
2.3 Administrasi Kependudukan	13
2.4 Asas-Asas Pelayanan Publik	14
2.5 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	15
2.6 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	18
2.7 Standar Pelayanan Publik.....	19



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.8 Kualitas Pelayanan Publik.....	21
2.9 Pandangan Islam Tentang Pelayanan	23
2.10 Penelitian Terdahulu.....	25
2.11 Defenisi Konsep	27
2.12 Konsep Operasional	28
2.13 Kerangka Berfikir.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Lokasi Penelitian.....	31
3.3 Sumber Data.....	31
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4.1 Observasi.....	32
3.4.2 Wawancara.....	32
3.4.3 Dokumentasi	32
3.4.4 Kusioner	33
3.5 Populasi dan Sampel.....	33
3.6 Skala Pengukuran.....	35
3.7 Teknik Analisa Data.....	36
BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	38
4.1 Sejarah ringkas Kabupaten Kampar.....	38
4.2 Kondisi Geografis dan Demografis Kabupaten Kampar.....	39



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

4.3	Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar.....	41
4.4	Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.....	41
4.5	Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.....	43
4.6	Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.....	61
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		62
5.1	Identitas Responden.....	62
5.2	Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.....	64
5.3	Pembahasan.....	101
5.4	Hambatan-Hambatan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Kampar.....	104
BAB VI PENUTUP.....		106
6.1	Kesimpulan.....	106
6.2	Saran.....	107
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Komputer dan Printer Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	4
Tabel 1.2	Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	26
Tabel 2.2	Konsep Operasional	28
Tabel 4.1	Tabel Jumlah Kecamatan, Desa dan Kelurahan Kabupaten Kampar	40
Tabel 5.1	Identitas responnden berdasarkan Usia.....	62
Tabel 5.2	Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	63
Tabel 5.3	Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
Tabel 5.4	Tanggapan Responden Tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan..	65
Tabel 5.5	Tanggapan Responden Tentang Kesesuaian Persyaratan Dengan Jenis Pelayanan	66
Tabel 5.6	Tanggapan Responden Tentang Kejelasan Informasi Persyaratan Pelayanan Dalam Pelayanan	67
Tabel 5.7	Tanggapan Responden Tentang Respon Petugas Dalam Pengaduan Proedur Pelayanan	68
Tabel 5.8	Rekapitulasi Tanggapan Responden Dari Indikator Prosedur Pelayanan	70
Tabel 5.9	Tanggapan Responden Tentang Kejelasan Waktu Pelaksanaan Pelayanan	71
Tabel 5.10	Tanggapan Responden Tentang Kejelasan Waktu Penyelesaian Pelayanan	73

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.11	Tanggapan Responden Tentang Kesesuaian Informasi Waktu Penyelesaian Dengan Peraturan Yang Ditetapkan	74
Tabel 5.12	Tanggapan Responden Tentang Respon Petugas Dalam Menerima Pengaduan Dalam Waktu Penyelesaian Pelayanan	75
Tabel 5.13	Rekapitulasi Tanggapan Responden Dari Indikator Waktu Penyelesaian.....	76
Tabel 5.14	Tanggapan Responden Tentang Kesesuaian Biaya Dengan Pelayanan Yang Diberikan	78
Tabel 5.15	Tanggapan Responden Tentang Informasi Rincian Biaya Pelayanan	79
Tabel 5.16	Tanggapan Responden Tentang Biaya Pelayanan Sesuai Dengan Peraturan Yang Ditetapkan	80
Tabel 5.17	Tanggapan Responden Tentang Respon Petugas Dalam Pengaduan Biaya Pelayanan.....	82
Tabel 5.18	Rekapitulasi Tanggapan Responden Dari Indikator Biaya Pelayanan	83
Tabel 5.19	Tanggapan Responden Tentang Informasi Produk Pelayanan	84
Tabel 5.20	Tanggapan Responden Tentang Ketepatan Produk Pelayanan.....	85
Tabel 5.21	Tanggapan Responden Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Kebutuhan	86
Tabel 5.22	Tanggapan Responden Tentang Respon Petugas Dalam Pengaduan Produk Pelayanan	88
Tabel 5.23	Rekapitulasi Responden Dari Indikator Produk Pelayanan	89
Tabel 5.24	Tanggapan Responden Tentang Sarana Dan Prasarana Yang Diberikan	90



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 5.25	Tanggapan Responden Tentang Fasilitas Yang Memadai.....	91
Tabel 5.26	Tanggapan Responden Tentang Rasa Kenyamanan	93
Tabel 5.27	Tanggapan Responden Tentang Rasa Keamanan	94
Tabel 5.28	Rekapitulasi Tanggapan Responden Dari Indikator Sarana Dan Prasarana	95
Tabel 5.29	Tanggapan Responden Tentang Kedisiplinan Petugas	96
Tabel 5.30	Tanggapan Responden Tentang Kecepatan Petugas	97
Tabel 5.31	Tanggapan Responden Tentang Ketanggapan Petugas	98
Tabel 5.32	Tanggapan Responden Tentang Kesopanan Dan Keramahan Petugas	99
Tabel 5.33	Rekapitulasi Tanggapan Responden Dari Indikator Kompetensi Petugas.....	100
Tabel 5.34	Rekapitulasi Hasil Kusioner.....	102



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berfikir	31
Gambar 4.4.1	Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	43



UIN SUSKA RIAU



BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Peran pemerintah sangat penting dalam menyediakan pelayanan publik bagi semua unsur masyarakat yang mana telah diamanatkan dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik sangat penting dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat yang merupakan usaha yang dilakukan oleh pemerintah untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan dan kebutuhannya. Salah satu bentuk dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan daerah. Administrasi kependudukan berfungsi sebagai pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi. Pelayanan publik yang mudah didapatkan di daerah masing-masing, harus benar-benar mengenal potensi masyarakat dan potensi sumber daya lain di daerah tersebut sehingga pelayanan publik dapat terus dirasakan masyarakat dengan mudah dan merakyat. Pemerintah daerah dapat mengambil segala bentuk keputusan dalam menentukan standar pelayanan sehingga pemerataan pelayanan dapat dirasakan seluruh lapisan sosial didalam masyarakat daerah tersebut.

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Seiring berjalannya kebijakan otonomi daerah, pemerintah di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang peduli terhadap kebutuhan masyarakat daerahnya. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat tersebut untuk memecahkan berbagai macam masalah yang terjadi oleh masyarakat untuk mencapai kesejahteraan mereka. Namun pada saat sekarang ini kenyataannya penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh pemerintah daerah masih belum efisien serta kualitas pelayanan yang belum baik, sehingga masyarakat mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan karena tidak sesuai dengan harapan mereka. Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting, hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan yang terjadi selama ini masih berbelit-belit dan melelahkan.

Pemerintah daerah sebagai penyedia pelayanan administrasi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan kualitas pelayanan prima demi kepuasan masyarakat dan peningkatan pelayanan. Hal ini membuat kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Kualitas pelayanan prima yang dimaksud yaitu pelayanan yang mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Hal ini diwujudkan dengan cara mengetahui dan menganalisis berbagai persoalan yang dihadapi oleh

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat, untuk kemudian menciptakan strategi pelayanan yang efisien. Oleh sebab itu penyelenggara pelayanan harus fokus terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam proses pembuatan administrasi kependudukan masyarakat secara maksimal.

Berdasarkan Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan publik. Diharapkan aparat pemerintah daerah melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat dan masih banyak yang harus dikoreksi dari pelayanan publik dan tidak menutup kemungkinan diwilayah Kabupaten Kampar yang menjadi salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yang memiliki 21 kecamatan, dan 250 desa/kelurahan dengan jumlah penduduk pada tahun 2018 sebanyak 812.702 yang tersebar di Kabupaten Kampar. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar memberikan pelayanan meliputi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendaftaran penduduk meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan kutipan akta kelahiran, kutipan akta kematian, kutipan akta perkawinan, kutipan akta perceraian, dan pencatatan perubahan kewarganegaraan. Dengan adanya pelayanan tersebut,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

hendaknya kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik terpenuhi dan membantu.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Disdukcapil Kabupaten Kampar bahwa terdapat beberapa masalah yang mana dari awal untuk melakukan pelayanan masyarakat yang datang saja disambut dengan suasana yang sangat padat, yang mana Gedung dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang lama tidak layak untuk melakukan pelayanan. sebagai instansi publik disdukcapil harus memiliki tempat khusus meletakkan kendaraan seperti sepeda motor dan mobil, namun yang terjadi adalah kendaraan sepeda motor diletakkan di halaman kantor dan untuk kendaraan mobil harus diparkirkan dibahu jalan, hal ini akan mengganggu keamanan dan kenyamanan masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Selanjutnya sarana dan prasarana yang belum memadai seperti komputer dan printer yang rusak yang mengakibatkan terlambatnya pelayanan yang diberikan, dan pendingin ruangan yang belum memadai pada tempat pelayanan.

1. Tabel Komputer dan Printer Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Nama	Kondisi		Jumlah
	Baik	Rusak	
Komputer	18	14	32
Printer	15	15	30
Jumlah	33	29	62

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar 2019

Berdasarkan tabel diatas, banyaknya komputer dan printer yang rusak mengakibatkan proses pelayanan yang diberikan menjadi lambat. Selain itu sikap

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

petugas atau pemberi pelayanan dalam hal responnya kepada masyarakat yang tidak sepenuh hati memberikan pelayanan, dilihat dari berita yang sama yang dipublikasikan oleh Go Riau.com, Salah seorang warga yang bernama Zulkifli yang sedang melakukan pengurusan, menyebutkan pegawai di Disdukcapil Kampar kebanyakan tak peduli dengan warga yang sudah jauh datang hanya mengurus data kependudukan."Memang kebanyakan pegawai di sini (Disdukcapil Kampar) tak sepenuh hati menolong warga yang tak dia kenali. Jadi wajar dia berbulan-bulan baru selesai membuat e-KTP, KK dan lainnya, yang tak punya kenalan orang dalam", ungkap Zulkifli. Keadaan seperti ini membuat masyarakat tidak nyaman dalam melakukan pelayanan sebagai masyarakat yang dilayani.

1.2 Tabel Standar Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

No	Jenis Pelayanan	Standar Pelayanan	
		Waktu	Biaya
1	KK	2 hari	Gratis
2	KIA	2 hari	Gratis
3	KTP-el	1 hari	Gratis
4	SUKET PINDAH WNI	2 hari	Gratis
5	AKTA KELAHIRAN	2 hari	Gratis
6	AKTA KEMATIAN	2 hari	Gratis
7	AKTA PENGESAHAN ANAK	2 hari	Gratis
8	AKTA PENGANGKATAN ANAK	2 hari	Gratis
9	AKTA PERKAWINAN	2 hari	Gratis
10	AKTA PERCERAIAN	2 hari	Gratis
11	LEGALISIR	5 Menit	Gratis

sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar 2019

Dari tabel diatas belum terpenuhinya pelayanan yang diberikan Disdukcapil Kabupaten Kampar dilihat dari keluhan masyarakat tentang proses

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembuatan produk layanan, dimana standar pelayanan yang ditetapkan tidak sesuai dengan pelayanan yang diterima masyarakat. Dilihat dari berita yang dipublikasikan oleh Go Riau.com (13-02-2019) dimana warga mengeluh atas pelayanan yang dilakukan memakan waktu yang berbulan-bulan untuk membuat produk layanan. Tidak adanya kepastian waktu ini pada produk layanan yang dibuat dan ini terkesan berbelit-belit. Tidak disiplinnya pegawai yang akan melakukan pelayanan, dimana terdapat pegawai yang lambat datang untuk melakukan pelayanan.

Permasalahan lain terkait pelayanan juga terdapat keterlambatan proses dalam penerbitan dokumen kependudukan yaitu KTP-el, KK, Akta catatan sipil dll, keterlambatan ini dapat disebabkan oleh ketersediaan blangko dokumen kependudukan yang sedikit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, masyarakat yang melakukan pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar tidak dipungut biaya hal ini sesuai dengan undang-undang tentang administrasi kependudukan bahwa biaya pelayanan tidak ada atau gratis, juga pada produk layanan yang dikeluarkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar sudah memenuhi standar yang berlaku. Kemudian pada prosedur pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan slama masyarakat memenuhi syarat yang telah ditentukan maka akan langsung diproses dokumen yang diajukan oleh masyarakat tersebut. Dari permasalahan yang telah disebutkan, penulis tertarik untuk menelitinya dengan judul **“Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar”**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar ?
2. Apa saja hambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar ?

2. Tujuan Penelitian

berdasarkan masalah yang telah dirumuskan diatas maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

3. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, hasil penelitian dapat memperluas pengetahuan peneliti dan merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana.
2. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Bagi Akademik, penelitian ini dapat membantu dalam pengkayaan kajian dalam pelaksanaan pelayanan publik.

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Sistematika Penulisan

Secara garis besar penulisan ini akan dipaparkan dalam enam pokok pembahasan (BAB) dari masing-masing BAB ini dibagi dalam beberapa sub-sub sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini akan mengemukakan teori-teori yang relevan dengan judul penelitian sebagai landasan dalam pembahasan skripsi.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini berisi uraian mengenai metode penelitian yaitu mengenai lokasi penelitian, jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, dan teknik analisa data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai sejarah singkat dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar, gambaran struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi serta visi dan misi disdukcapil kab kampar.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini merupakan hasil dari penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

BAB VI : PENUTUP

1. Diarar mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan publik tidak terlepas dari kepentingan umum yang mana penyelenggara pelayanan wajib memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mereka agar tercapainya tujuan. Istilah pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa pengertian yaitu:

Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Mahmudi dalam Jhon Frsley (2018:45) diartikan sebagai segala kegiatan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik untuk mengupayakan pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut AG. Subarsono (2008:65) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan akta kelahiran, pembuatan KTP, akta nikah, akta kematian, sertifikat dan lain sebagainya yang termasuk dalam pelayanan masyarakat. Sedangkan departemen dalam negeri menyebutkan

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



bahwa pelayanan publik adalah pelayanan umum. Dan pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.

H.A.S. Moenir (2007:2) menyatakan pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2015:5) pelayanan publik diartikan pemberian layanan(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Jadi dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang diselenggarakan oleh (pemerintah atau birokrat) yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar sebagai upaya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan berdasarkan cara yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan tertentu.

2. Klasifikasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan kedalam dua kategori utama yaitu pelayanan kebutuhan dasar dan pelayanan umum. Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011:20-23) menjelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

a. Kesehatan, merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kesehatan pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera.

Pendidikan Dasar, sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Pelayanan pendidikan masyarakat yang paling elementer adalah pendidikan dasar. Pendidikan dasar merupakan kewajiban pemerintah untuk menyelenggarakannya, pemerintah hendaknya menjamin bahwa semua anak dapat bersekolah. Untuk melakukan hal itu diperlukan anggaran pendidikan yang sangat besar.

Bahan Kebutuhan Pokok, dalam penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan. Hal ini untuk menghindari terjadinya kepanikan masyarakat terhadap kelangkaan bahan kebutuhan pokok, sehingga tidak terjadi antrian panjang untuk mendapatkan bahan kebutuhan tertentu.

2. Pelayanan Umum

Selain pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah yaitu:

Pelayanan Administratif, adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai dokumen yang dibutuhkan oleh publik, seperti: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, sertifikat tanah, Buku



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

- a. Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.
- b. Pelayanan Baranag, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, seperti: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
- c. Pelayanan Jasa, adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, seperti: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI Buku III dalam Hardiansyah (2011:24) adalah :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, pajak, pajak, perizinan, dan kemigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lain-lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.

State Islamic University of Sultan, Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

2. Administrasi Kependudukan

Administrasi Menurut Mariati Rahman (2017:7) dalam arti sempit yaitu sebagai kegiatan tata usaha kantor (Catat-mencatat, mengetik, menggandakan, surat-menyurat, dan sebagainya). Menurut Reksohadiprawiro dalam mariati Rahman (2017:7) administrasi berarti tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antar satu fakta dengan fakta lainnya. Sedangkan menurut Sondang P. Siagian administrasi secara luas adalah proses kerja sama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan.

Pengertian Administrasi Kependudukan menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

pengelolaan informasi administrasi kependudukan setra pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 tahun

2003 sebagai berikut:

- Transparansi. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- Akuntabilitas. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- Kondisional. Sesuai kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- Kesamaan hak dan kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- Kepentingan umum
- Kepastian hukum
- Kesamaan hak
- Keseimbangan hak dan kewajiban
- Keprofesionalan
- Partisipatif

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- k. Ketepatan waktu, dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Jadi pelayanan publik dilakukan tidak lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, oleh karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan, penyelenggara pelayanan harus memperhatikan asas pelayanan publik.

2.5 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan umum saiatur dalam Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 / KEP/ M.PAN / 7 / 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, keputusan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kesadaran, yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, yaitu persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dianggap mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, yaitu pemimpin penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana eknologi, telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses, yaitu tempat dan lokasi sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi dan komunikasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

Pasal 34 UU No. 25 Tahun 2009 disebutkan bahwa pelaksanaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Adil dan tidak diskriminatif
2. Cermats
3. Santun dan ramah
4. Tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut
5. Profesional
6. Tidak mempersulit
7. Patuh pada pemerintah atasa yang sah dan wajar
8. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integgritas institusi penyelenggara.
9. Tidaka membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan prerundang-undangan.
10. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan.
11. Tidak menyalahgunakan darana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik.
12. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informaasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat.
13. Tidak menyalahgunakan informaasi, jabatan, dan /atau kewenangan yang dimiliki.
14. Sesuai dengan kepantaasan, dan
15. Tidak menyimpang dari prosedur

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.6 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan publik diselenggarakan oleh instansi pemerintah.

Instansi pemerintah merupakan sebutan kolektif meliputi satuan kerja atau satuan yang kementrian, departemen, lembaga, pemerintahan non departemen, kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, dan instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk Badan Usaha Milik Daerah. Sebagai penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum. Kegiatan pelayanan publik atau disebut juga dengan pelayanan umum, yang biasanya menempel di tubuh lembaga pemerintahan dinilai kurang dapat memenuhi tugasnya sesuai dengan harapan masyarakat, sebagai konsumen mereka. Untuk menciptakan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas, maka Menteri Pendayagunaan Negara menerbitkan keputusan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai pola penyelenggaraan pelayanan publik, yang antara lain:

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

1) Terpadu Satu Atap

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

2) Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

3) Gugus Tugas

Petugas pelayanan secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

2.7 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/ atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan, serta

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta dilindungi Undang-Undang UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Saifuddin Kasim Riau

memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Dalam proses pereumusan penyusunannya melibatkan masyarakat dan / atau *stakeholder* lainnya termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut keputusan Menteri PAN Nomor 63/KP/M.PAN/ 2003, meliputi:

1. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu pelaksanaan. Waktu pelaksanaan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan dengan penyelesaian sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk riciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan.
6. Kompetensi petugas pelayanan. Ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.,

Selanjutnya untuk melengkapi standar pelayanan tersebut diatas, ditambahkan materi muatan yang dikutip dari rancangan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup realistis untuk menjadi materi muatan standar pelayanan publik, sehingga susunannya menjadi sebagai berikut:

1. Dasar hukum

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Persyaratan
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu penyelesaian
4. Biaya pelayanan
5. Produk pelayanan
6. Saranan dan prasarana
7. Kompetensi petugas pelayanan
8. Pengawasan intern
9. Pengawasan extern
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
11. Jaminan pelayanan

Penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak rumit, untuk itu harus mempertimbangkan segala aspek yang mempengaruhi standar pelayanan tersebut. Dengan demikian, standar pelayanan publik yang ditetapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para penyelenggara pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat/ *stakeholder*.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyelenggara pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat, jika masyarakat telah mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, berarti penyelenggara pelayanan berhasil memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Begitu pula dengan sebaliknya, jika penyelenggara pelayanan belum

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memberikan kepuasan kepada masyarakat maka penyelenggara pelayanan belum berhasil dan bisa dikatakan buruk pelayanan yang diberikan.

Kata kualitas mengandung banyak pengertian, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas berarti: 1. Tingkat baik buruknya sesuatu, 2. Derajat atau taraf (kepandaian, kecakapan, dsb), atau mutu. Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Hardiyansyah (2011:40) adalah: 1. Kesesuaian dengan persyaratan, 2. Kecocokan untuk pemakaian, 3. Perbaikan berkelanjutan, 4. Bebas dari kerusakan/ cacat, 5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat, 6. Melakukan segala sesuatu secara benar, 7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana pemberian pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dapat diterima dan memberikan kesan terhadap masyarakat, dan itu semua tergantung pada penyelenggara pelayanan yang memberikan pelayanan tersebut.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Berkenaan dengan hal tersebut, Zeithaml dkk. (dalam Hardiyansyah 2011:40) mengatakan bahwa SERVQUAL merupakan suatu metode yang dirumuskan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan atau masyarakat. Ini diukur dari persepsi kualitas layanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang sangat baik. Analisis kesenjangan yang dihasilkan kemudian dapat digunakan sebagai panduan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk. (dalam Hardiyansyah 2011:42) yang disederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu:

1. *Tangibles* (peralatan, terlihat/ terjamah), terdiri dari fasilitas fisik, personil dan komunikasi.
2. *Reliability* (kehandalan), kemampuan unit pelayanan dalam melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* (tangggap), kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat.
4. *Assurance* (jaminan atau kepastian), pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan.
5. *Empaty* (empati), memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

2. Pandangan Islam Tentang Pelayanan

Setiap manusia adalah khalifah di muka bumi yang harus siap mengemban tugas masing-masing dan harus mempertanggungjawabkan apa yang telah

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya : “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagiandari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”. (Q.S. Al-Baqarah : 267)

Diakhirat nanti setiap orang pasti akan diminta oleh Allah SWT pertanggungjawaban atas apa yang mereka lakukan di dunia sebagai pejabat pemerintah. Sebagaimana firman Allah SWT dalam surat Al-Kahfi ayat 49 yaitu:

diseraahi amanat tersebut. Syariat islam menilai bahwa perbuatan atau pelayanan ter baik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya ia telah berbuat baik untuk dirinya sendiri, sebagaimana firman allah SWT “ *jika kamu berbuat baik,(berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri.*” (Q.S. Al-Isra’:7).

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.Seperti dijelaskan dalam Al-Quran surat Al-Baqarah ayat 267:

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

وَوُضِعَ الْكِتَابُ فَتَرَى الْمُجْرِمِينَ مُشْفِقِينَ مِمَّا فِيهِ وَيَقُولُونَ يَوَيْلَتَنَا مَا لِ
الْكِتَابِ لَا يُغَادِرُ صَغِيرَةً وَلَا كَبِيرَةً إِلَّا أَحْصَاهَا وَوَجَدُوا مَا عَمِلُوا حَاضِرًا وَلَا يَظُنُّ
رَبُّكَ أَحَدًا ﴿٤٩﴾

Artinya : dan diletakkan kitab, lalu kamu akan melihat orang-orang bersalah ketakutan terhadap apa yang (tertulis) di dalamnya, dan mereka berkata : “aduh celaka kami, kitab apa ini yang tidak meninggalkan yang kecil dan tidak (pula) yang besar, melainkan ia mencatat semuanya ; dan mereka dapat apa yang telah mereka kerjakan ada (tertulis). Dan tidak menganiaya seseorang juapun. (Q.S. Al-Kahfi : 49)

Sesuai dengan firman Allah dia atas, hendaklah kita mengetahui apa saja yang telah kita kerjakan selama hidup kita didunia ini, agar kita tidak menyesal dikemudian hari. Dan beerikanlah pelayanan yang maksimal kepada masyarakat yang membutuhkan dan janganlah kita memilih-milih orang yang akan kita layani yaitu sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

2.10 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah salah satu acuan penulis dalam melakukan penelitian ini. Penelitian ini dapat memperkaya teori yang akan penulis gunakan dalam penelitian ini. Dalam proposal ini penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Untuk menghindari terjadinya duplikat dalam penelitian ini, maka perlu dipertegas antara masing-masing hasil penelitian yang penulis rangkum dibawah ini.

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Tabel Penelitian Terdahulu

No	Judul/ Nama Peneliti	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa (Irma Suryani dan Jamaluddin,)	Transparansi pelayanan. Akuntabilitas. Kondisional. Partisipatif. Kesamaan Hak Keseimbangan hak dan kewajiban	Pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan pattallassang secara keseluruhan sudah cukup optimal, dilihat dari pegawai secara transparansi memberikan penjelasan kepada masyarakat.
2.	Kualitas Pelayanan KTP elektronik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor (Sri rahayu, beddy Iriawan dan Irma Purnamasari)	Bukti Langsung (<i>Tangible</i>). Kehandalan(<i>reliability</i>), Daya Tanggap (<i>responsivness</i>). Jaminan (<i>Assurance</i>). Dan dimensi Empati (<i>Empaty</i>).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan KTP elektronik menurut responden pegawai termasuk dalam kriteria baik, sedangkan menurut masyarakat termasuk dalam kriteia cukup baik, .
	Kualitas Pelayanan Publik Bidang Admnistrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu (Yayat Rukayat)	Bukti Fisik Kehandalan Daya Tanggap Jaminan Empati	Masyarakat merasa puas dari pelayanan yang diberikan kecuali dari bukti fisik, yang belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai kepada masyarakat
	Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kepndudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng	Prosedur Pelayanan Waktu Penyelesaian Biaya Pelayanan Produk Pelayanan Saranan dan Prasarana Kompetensi Petugas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng telah terlaksana dengan baik akan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

		Pelayanan	tetapi belum efektif.
	Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi	Prosedur Pelayanan Waktu Penyelesaian Biaya Pelayanan Produk Pelayanan Saranan dan Prasarana Kompetensi Petugas Pelayanan	pelayanan pendaftaran, pencatatan sipil sudah berjalan dengan baik, tetapi masih terkendala oleh jangka waktu, dan produk pelayanan. Sedangkan pelaksanaan SIAK belum berjalan dengan baik dalam hal saranan dan prasaran, kompetensi pelaksana, dan jumlah pelaksana.

2.11 Defenisi Konsep

Konsep adalah suatu gagasan/ide yang relatif sempurna dan bermakna, suatu pengertian tentang suatu objek, produk subjektif yang berasal dari cara seseorang membuat pengertian terhadap objek-objek atau benda-benda melalui pengalamannya (setelah melakukan persepsi terhadap objek/benda). Dalam penelitian ini yang menjadi defenisi konsep adalah:

- a. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pejabat publik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kebutuhan pelayanan.
- b. Administrasi kependudukan adalah pencatatan dokumen-dokumen penting tentang peristiwa-peristiwa yang terjadi dimasyarakat yang diterbitkan oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- c. Kualitas pelayanan adalah suatu kondisi dimana pelayanan yang diterima oleh masyarakat setelah pelayanan berlangsung mampu memenuhi keinginan atau harapan masyarakat.
- d. Kepuasan masyarakat adalah hasil dari penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

2.1.2 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah unsur yang memberikan bagaimana cara mengukur suatu variabel sehingga pengukuran tersebut dapat diketahui indikator-indikator apa saja sebagai pendukung untuk dianalisis dari variabel tersebut.

Adapun konsep operasional pada penelitian ini sebagai berikut:

2.2 Tabel Konsep Operasional

Variabel	Dimensi	Indikator
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN	Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan dalam prosedur pelayanan 2. Prosedur pelayanan tidak berbeli-belit dan mudah dipahami.
	Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu pelaksanaan pelayanan yang jelas 2. Waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan
	Biaya Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kepastian biaya dalam pelayanan

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan 2. Pelayanan yang cepat dan tepat
Saranan dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fasilitas sarana dan prasarana yang memadai 2. Kenyamanan tempat pelayanan
Kompetensi Petugas Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan 2. Ketanggapan petugas terhadap kebutuhan masyarakat 3. Petugas melayani dengan sikap ramah sopan dan santun

Sumber: KEPMENPAN No36 Tahun 2003

2.13 Kerangka Berfikir

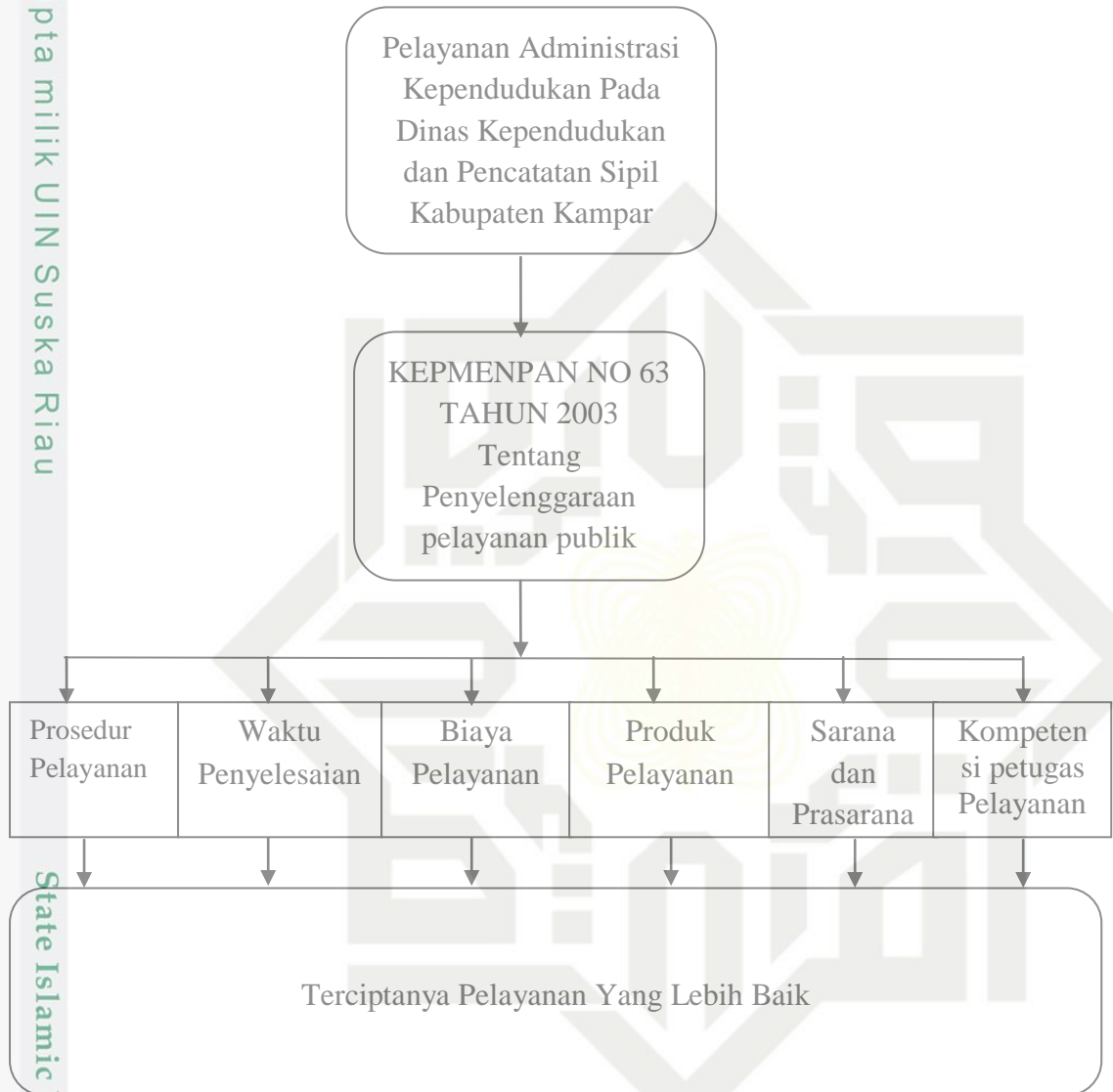
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar merupakan salah satu penyedia pelayanan publik kepada masyarakat yang mana dituntut memberikan pelayanan yang sesuai dengan aturan. Namun nyatanya, saat ini pelayanan masih kurang dari yang diinginkan dan harapan masyarakat dan belum sesuai dengan kualitasnya, walaupun sudah berjalan dengan semestinya. Berikut merupakan skema kerangka berpikir penelitian ini:

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir





1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih tanpa membuat perbandingan. Peneliti juga menggunakan penelitian survei, dimana dalam penelitian ini peneliti mengajukan pernyataan atau pertanyaan tertulis yang telah tersusun dalam kuesioner yang berhubungan dengan penelitian.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukn di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Adapun maksud penulis mengadakan penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena masih banyaknya masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar. Waktu penelitian di lakukan pada bulan November 2019 sampai bulan Februari 2020.

2. Sumber Data

Sedangkan sumber data yaitu:

- a. Data primer, yaitu data yang penulis kumpulkan langsung dari lapangan atau objek penelitian yaitu dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dan data tersebut diolah untuk mendapatkan hasil dan pembahasan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yang sifatnya mendukung hasil penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Observasi

Observasi didefinisikan sebagai suatu proses melihat, mengamati dan memahami serta merekam perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Observasi ialah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis. Teknik penelitian observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara melihat secara langsung pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

3.4.2 Wawancara

wawancara (*Interview*) yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan mengadakan proses komunikasi secara langsung dengan melakukan tanya jawab kepada responden seputar informasi yang diperlukan dalam penelitian ini, dengan menggunakan pedoman daftar pertanyaan yang telah disiapkan terlebih dahulu yang ditujukan kepada pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi yaitu cara pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada, atau catatan-catatan yang tersimpan baik berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, dan lain sebagainya yang relevan dengan objek penelitian tersebut.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3.4.4 Kusioner

Yaitu cara pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Teknik pengumpulan data melalui kusioner ini ditujukan kepada seluruh jumlah sampel yaitu masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

3.5 Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2011:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah masyarakat kabupaten kampar yang mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yang mengurus administrasi kependudukan dengan jumlah penduduknya yaitu 812.702 dan pegawai pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang akan diteliti sebagaimana yang diungkapkan oleh Sugiyono (2011:91). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Dalam penelitian ini penulis mengambil sampel sebagai berikut:

- Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yang dijadikan sebagai sumber informasi. Yaitu kepala dinas dan sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Dari masyarakat diambil responden dengan menggunakan metode *insidental sampling* dimana sampel diambil secara kebetulan dengan meninjau tempat penelitian dan mewawancarai masyarakat yang kebetulan sedang mengurus pelayanan administrasi kependudukan.

Masyarakat inilah yang akan menilai pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar yang mana jumlah populasi yaitu 812702 orang dan untuk mencari sampel nya peneliti menggunakan rumus Slovin.

Rumus Slovin tersebut adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah Populasi

e = Batas Toleransi Kesalahan (0.1)/ 10% dari jumlah populasi

jika jumlah populasi sebanyak 812.702 orang dan batas toleransi yang diinginkan 10%, maka didapatkan sampel sebanyak:

$$\begin{aligned} &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{812702}{1 + 812702(0.1)^2} \\ &= \frac{812702}{1 + 812702(0.01)} \end{aligned}$$

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

812702

1+ 8127.02

812702

8128.02

= 99,98 digenapkan menjadi 100 orang

jadi, 100 orang inilah yang menilai pelayanan yang diberikan oleh pegawai

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

3. Skala Pengukuran

Dalam penentuan kriteria penilaian dilakukan skala pengukuran dengan menggunakan skala likert, yaitu suatu pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam hal ini kriteria dilakukan terhadap orang yang melakukan pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar.

Skala tersebut adalah:

Sangat Baik diberi skor 5

Baik diberi skor 4

Cukup Baik diberi skor 3

Kurang Baik diberi skor 2

Tidak Baik diberi skor 1

Selanjutnya informasi yang didapat akan dikelompokkan dan disajikan sesuai dengan jenisnya dan diberi nilai presentase, disajikan dalam bentuk tabel dan uraian dengan rumus presentasinya yaitu:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase

F = Frekuensi

N = Populasi

Untuk melihat kesimpulan dari pelayanan Administrasi Kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar maka penentuan kriteria penilaian dilakukan teknik pengukuran dengan menggunakan pendapat Suharsimi Arikunto (2010:43) yaitu:

Sangat Baik	: 81-100 %
Baik	: 61- 80 %
Cukup Baik	: 41-60 %
Kurang Baik	: 21-40 %
Tidak Baik	: 0-20 %

Dengan menggunakan skala pengukuran diatas, maka hasil penelitian akan dapat disimpulkan sesuai dengan teknik pengukuran yaitu tentang pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

3. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang peneliti gunakan adalah dengan menggunakan metode deskriptif kaulitatif yaitu menjelaskan keadaan berdasarkan kondisi yang ada. data yang terkumpul diklasifikasikan berdasarkan jenisnya, dan diolah dalam bentuk tabel kemudia menguraikannya dalam bentuk analisa. Dengan metode

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

analisa data ini, peneliti dapat mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Sejarah Ringkas Kabupaten Kampar

Secara historis Kabupaten Kampar berdiri pada tanggal 06 februari 1950, hal ini tertuang dalam Perda Kabupaten Kampar Nomor 02 tahun 1999 dengan rumuskan peraturan undang-undang ketetapan Gubernur Militer Sumatera Tengah, Nomor : 3 / DC / STG / 50 tanggal 06 Februari 1950. dan secara administratif pemerintahan Kabupaten Kampar dipimpin oleh Bupati pertama pada tahun 1958.. Ibu Kota Kabupaten Kampar pada awalnya adalah Pekanbaru dengan wilayah pemerintahan daerah-daerah bekas kewedanaan Pelalawan, Pasir Pangaraian, Bangkinang dan Pekanbaru luar kota. Kemudian berdasarkan Undang- Undang No. 12 tahun 1956 Ibu Kota Kabupaten Kampar dipindahkan ke Bangkinang dan baru terlaksana tanggal 6 juni 1967. Pemindahan Ibu Kota Kabupaten Kampar ke Bangkinang tersebut dilatar belakangi antara lain oleh beberapa faktor sebagai berikut :

1. Pekanbaru sudah menjadi ibu kota Provinsi Riau.
2. Mengingat luasnya daerah Kabupaten Kampar sudah sewajarnya dipindahkan ke Bangkinang guna mengingat efisiensi pengurusan Pemerintah dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
3. Prospek masa depan Kabupaten Kampar tidak mungkin lagi dibina dengan baik dari Pekanbaru.
4. Bangkinang terletak di tengah-tengah daerah Kabupaten Kampar, yang dapat dengan mudah untuk melaksanakan pembinaan keseluruhan wilayah kecamatan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi undang-undang
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

dan sebaliknya. Kemudian sejalan dengan diberlakukannya reformasi politik yang diandasi oleh semangat demokrasi dan pelaksanaan otonomi daerah, Kabupaten Kampar berdasarkan Undang-undang Nomor 53 Tahun 1999 dimekarkan menjadi tiga wilayah pemerintahan, yaitu Kabupaten Kampar, Kabupaten Rokan Hulu, dan Kabupaten Pelalawan.

4.2 Kondisi Geografis dan Demografis Kabupaten Kampar

Kabupaten Kampar memiliki luas 11.289,28 km² yang wilayahnya berada pada posisi 102°5'LU-102°20'LS dan 100°42'LS – 103°028'BB dan 0°020'BT dengan batas sebagai berikut :

1. Sebelah utara berbatasan dengan Kabupaten Siak.
2. Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Kuantan Singingi.
3. Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Rokan Hulu dan Provinsi Sumatera Barat.
4. Sebelah timur berbatasan dengan Kota Pekanbaru dan Kabupaten Pelalawan

Kondisi wilayah Kabupaten Kampar terdiri dari daerah perbukitan dan beberapa sungai. Sebagian besar Kabupaten Kampar merupakan daerah perbukitan yang berada disepanjang Bukit Barisan yang berbatasan dengan Provinsi Sumatera Barat dengan ketinggian antara 0-500 meter dari permukaan laut. Di samping itu, sebagian besar wilayah ini dialiri oleh sungai-sungai besar yaitu sungai Kampar dan sungai Siak. Sungai Kampar yang panjangnya lebih 400,5 km dengan kedalaman rata-rata 7.7 meter dengan lebar rata-rata 143 meter. Seluruh bagian sungai ini termasuk dalam Kabupaten Kampar yang meliputi Kecamatan XIII Koto Kampar, Bangkinang, Bangkinang Barat, Kampar, Siak

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Di larang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hulu, dan Kampar Kiri. Kemudian sungai Siak bagian hulu panjangnya lebih kurang 90 km dengan kedalaman rata-rata 8-12 meter yang melintasi Kecamatan Tapung. Sungai-sungai besar yang terdapat di Kabupaten Kampar ini berfungsi antara lain sebagai sumber energi listrik (PLTA Koto Panjang), prasarana perhubungan, dan sumber air bersih budi daya ikan. Kabupaten Kampar pada umumnya beriklim tropis dengan temperatur maksimum rata-rata 32° C-33° C.

Secara administrasi pemerintah, Kabupaten Kampar terbagi dalam 21 Kecamatan dan 250 desa termasuk kelurahan.

4.1 Tabel Jumlah Kecamatan, Desa dan Kelurahan Kabupaten Kampar

No	Kecamatan	Desa	Kelurahan	Jumlah
1	Kampar Kiri	19	1	20
2	Kampar Kiri Hulu	24	-	24
3	Kampar Kiri Hilir	7	1	8
4	Gunung Sahilan	11	-	11
5	Kampar Kiri Tengah	9	-	9
6	Xiii Koto Kampar	12	1	13
7	Koto Kapar Hulu	6	-	6
8	Kuok	9	-	9
9	Salo	6	-	6
10	Tapung	25	-	25
11	Tapung Hulu	14	-	14
12	Tapung Hilir	16	-	16
13	Bangkinang Kota	2	2	4
14	Bangkinang	7	2	9
15	Kampar	17	1	18
16	Kampar Timur	9	-	9
17	Rumbio Jaya	7	-	7
18	Kampar Utara	8	-	8
19	Tambang	17	-	17
20	Siak Hulu	12	-	12
21	Perhentian Raja	5	-	5
22	Total	242	8	250

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Luas wilayah kabupaten kampar yaitu 11,289,28 Km². Tercatat jumlah penduduk Kabupaten Kampar tahun 2018 sebanyak 812.702, dengan sifatnya yang heterogen, mayoritas penganut agama Islam, disamping suku melayu yang merupakan mayoritas juga terdapat suku-suku lainnya seperti : Suku Minang, suku Jawa, Suku Bugis, suku Batak, Tionghoa dan sebagainya. Dengan berbagai bentuk pekerjaan antara lain, Pegawai Negeri, Pedagang, Petani, Buruh dan lain-lainnya.

4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar

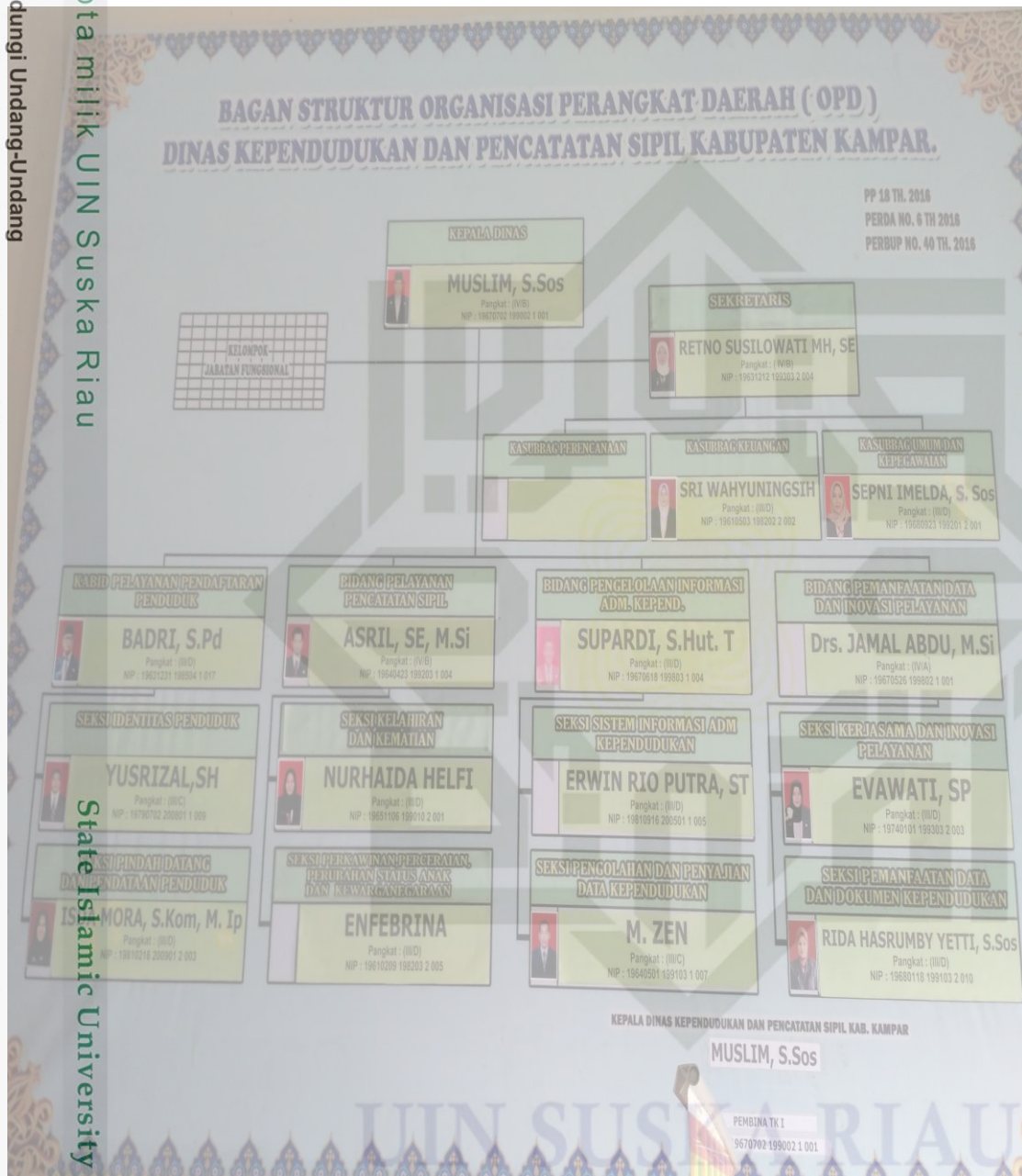
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar beralamatkan Jl. A. Rahman Shaleh berdiri semenjak awal Tahun 2008 yang bertepatan tanggal 15 Februari 2008, sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2008. Pada saat ini Kepala Dinas dipimpin oleh Muslim, S.Sos dengan jumlah pegawai 40 orang.

4.3 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kampar ditetapkan berdasarkan Perda Kabupaten Kampar Nomor 6 Tahun 2008 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Kampar. Adapun struktur organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dilihat dibawah ini:

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 4.4.1 Bagan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Rincian Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

1. Kepala Dinas

- (1) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang administrasi kependudukan berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.
- (2) Kepala Dinas mempunyai fungsi :
 - a. Melaksanakan Penyusunan program dan anggaran;
 - b. Pengelolaan keuangan;
 - c. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik negara;
 - d. Pengelolaan urusan ASN;
 - e. Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - f. Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - g. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
 - h. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- i. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
- j. Pelaksanaan pemanfaatan data dan inovasi pelayanan;
- k. Pembinaan, koordinasi, pengendalian urusan administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- l. Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil; dan
- m. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretaris

- (1) Sekretaris dipimpin oleh seorang Sekretaris yang mempunyai tugas pokok memberikan pelayanan administratif dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha, perlengkapan rumah tangga dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan Dinas.
- (2) Sekretaris Dinas dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:
 - a. Pelaksanaan koordinasi program dan kegiatan antar Bidang;
 - b. Koordinasi dan penyusunan program dan anggaran;
 - c. Pelaksanaan pengelolaan dan pengendalian keuangan;
 - d. Pengelolaan perlengkapan, urusan tata usaha, rumah tangga dan barang milik Negara;
 - e. Pengelolaan urusan ASN;
 - f. Melaksanakan pengelolaan administrasi program, Perencanaan, Laporan LKjIP, Laporan Penja, IKU, Renja dan Renstra;

- g. Melaksanakan koordinasi penyusunan, pelaksanaan dan pelaporan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

3. Sub Bagian Perencanaan

- (1) Sub Bagian Perencanaan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas melakukan penyiapan koordinasi dan penyusunan program dan anggaran.
- (2) Sub Bagian Perencanaan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:
 - a. Penyusunan rencana dan program kerja operasional kegiatan dan pengkoordinasian penyusunan rencana dan program kerja dinas;
 - b. Melakukan pengumpulan, pengelolaan, analisa dan evaluasi penyiapan serta penyajian data dinas;
 - c. Melakukan study dan survey/identifikasi kegiatan teknis dan sarana dengan institusi terkait;
 - d. Menyusun dokumen rencana kerja, rencana kegiatan anggaran dan dokumen pelaksanaan anggaran;
 - e. Menghimpun dan mempersiapkan bahan laporan kemajuan fisik dan keuangan secara periodik setiap bulan;
 - f. Menghimpun dan menyusun bahan laporan tahunan, LAKIP, RENSTRA, RENJA, IKU dan RPJMD serta APBD-P;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Melaksanakan penyusunan, pelaksanaan dan pelaporan Standar Operasional Prosedur (SOP);
- h. Melakukan dan menelaah pelaksanaan anggaran pembiayaan program pembangunan;
- i. Melaksanakan langkah-langkah persiapan pelaksanaan rencana kerja program kegiatan tahunan;
- j. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya

4. Sub Bagian Keuangan

- (1) Sub Bagian Keuangan dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas melakukan penyiapan koordinasi dan pelaksanaan pengelolaan keuangan, penatausahaan, akuntansi, verifikasi dan pembukuan.
- (2) Sub Bagian Keuangan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:
 - a. Mengelola administrasi dan penatausahaan keuangan dinas;
 - b. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap Bendaharawan dinas;
 - c. Membuat konsep Surat Pencairan Dana (SPD) kegiatan rutin dan bidang-bidang atas dasar permintaan dari rutin dan bidang-bidang/PPTK dalam rangka pengajuan SPD ke Bendahara Umum Daerah (BUD);
 - d. Meneliti Konsep SPD, mencatat SPD dan membuat laporan bulanan SPD yang telah diterbitkan;
 - e. Mengajukan Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dari kegiatan rutin;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Memeriksa (verifikasi) SPP kegiatan rutin dan bidang-bidang;
- g. Meneliti SPP-LS, SPP-UP, SPP-TU gaji dan tunjangan PNS lainnya yang disampaikan bendaharawan pengeluaran;
- h. Meneliti/membuat Surat Perintah Membayar (SPM) yang akan diterbitkan pengguna anggaran;
- i. Mengajukan SPM yang telah dibuat kepada Bendahara Umum Daerah (BUD) dan mencatat SP2D serta membuat laporan bulanan SP2D yang telah diterbitkan;
- j. Meneliti, mengawasi dan mengurus pelaksanaan pembukuan penerima dan pengeluaran belanja SKPD;
- k. Mengatur administrasi tata usaha pembukuan, perhitungan anggaran dan pembinaan bendaharawan;
- l. Meneliti dan menandatangani pengesahan Surat Pertanggung Jawaban (SPJ);
- m. Melaksanakan pembuatan neraca dan arus kas dalam melaksanakan akuntansi SKPD serta membuat jurnal;
- n. Membuat daftar permintaan gaji pegawai, melakukan urusan pembayaran gaji, membuat permintaan gaji pokok, rapel honorarium
- o. Membuat usulan Surat Keterangan Pemberhentian Pembayaran (SKPP) gaji bagi pegawai untuk disampaikan kepada Bendahara Umum Daerah (BUD);
- p. Memenuhi permintaan kenaikan gaji berkala;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- q. Melakukan wajib pungut sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- r. Menyusun laporan capaian kinerja dan ikhtisar realisasi anggaran SKPD;
- s. Menyiapkan laporan keuangan (bulanan, triwulan, semesteran dan tahunan);
- t. Melakukan konsultasi dengan atau instansi terkait terhadap masalah-masalah yang bersifat insidentil dibidang keuangan untuk mendapatkan pedoman menyelesaikan tugas;
- u. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

5. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

- (1) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang mempunyai tugas melakukan urusan persuratan, urusan tata usaha, kearsipan, urusan administrasi ASN, urusan perlengkapan, rumah tangga, dan penataan barang milik negara.
- (2) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:
 - a. Membantu sekretaris melaksanakan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian;
 - b. Pengelolaan administrasi perlengkapan meliputi perencanaan kebutuhan, pengadaan, pendistribusian/pemanfaatan, pemeliharaan dan inventarisasi barang perlengkapan rumah tangga dinas;
 - c. Mengatur alur surat masuk dan keluar;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Melaksanakan kebersihan lingkungan kantor dan bertanggung jawab atas keamanan kantor;
- e. Merencanakan usulan kebutuhan alat tulis kantor dan kebutuhan barang lainnya;
- f. Menyusun rencana kebutuhan dan pengembangan kepegawaian di lingkungan dinas;
- g. Membuat konsep surat dinas yang menyangkut kepegawaian, berupa kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala dan masalah lainnya untuk menyelesaikan administrasi kepegawaian;
- h. Menyusun daftar urut kepangkatan (DUK) untuk disampaikan pada Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kampar;
- i. Menyusun dan mempersiapkan bahan administrasi kepegawaian yang meliputi gaji berkala, kenaikan pangkat, cuti, pensiun, kartu pegawai, karis/karsu, taspen, BPJS serta pengusulan pemberian penghargaan;
- j. Merekapitulasi daftar hadir pegawai, dinas luar, sakit dan pegawai yang sedang cuti dengan mempedomani laporan dan daftar hadir yang ada sebagai bahan laporan pada atasan;
- k. Mengatur administrasi tugas-tugas yang berkaitan dengan pembinaan kedudukan hukum pegawai, bimbingan dan penyuluhan pegawai, pembinaan disiplin, penyelesaian administrasi kepegawaian;
- l. Menginventarisasi pegawai dan mengusulkan yang akan mengikuti pelatihan penjenjangan dan Diklat teknis fungsional serta pendidikan formal;

- m. Menyusun laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil yang telah dicapai sebagai pertanggung jawaban pelaksanaan tugas;
- n. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

6. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

- (1) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pelayanan pendaftaran penduduk.
- (2) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
 - b. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
 - c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
 - d. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
 - e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
 - f. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendafataran penduduk;
 - g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk.

7. Seksi Identitas Penduduk

- (1) Seksi Identitas Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk.

- (2) Seksi Identitas Penduduk dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:
 - a. Merencanakan kegiatan pada seksi identitas penduduk;
 - b. Melakukan pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk (KK dan KTP/KIA) untuk WNI/WNA;
 - c. Melakukan monitoring dan evaluasi identitas kependudukan;
 - d. Membuat laporan psselaksanaan tugas kepada Kepala Bidang;
 - e. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

8. Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk

- (1) Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk.
- (2) Seksi Pindah Datang dan Pendataan Penduduk dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:
 - a. Merencanakan kegiatan seksi pindah datang dan pendataan penduduk;
 - b. Memantau dan mengevaluasi mobilitas perkembangan penduduk;
 - c. Melakukan tindakan/operasional kependudukan (meneliti kelengkapan administrasi kependudukan) beserta instansi terkait;
 - d. Memproses surat pindah datang;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- e. Menertibkan penduduk pendatang tanpa dokumen dan penduduk rentan administrasi kependudukan dengan menerbitkan Surat Keterangan Pengganti Tanda Identitas (SKPTI), Surat Keterangan Orang Terlantar (SKOT), Surat Keterangan Pencatatan Sipil (SKPS) dan Surat Keterangan Tanda Komunitas (SKTK);
- f. Melakukan monitoring dan evaluasi dokumen kependudukan;
- g. Melakukan koordinasi dengan instansi terkait tentang penduduk tanpa dokumen dan penduduk rentan administrasi kependudukan;
- h. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang;
- i. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

9. Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

- (1) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil.
- (2) Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
 - b. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
 - c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
 - d. Pelaksanaan pencatatan sipil;
 - e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatan sipil;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil

10 Seksi Kelahiran dan Kematian

- (1) Seksi Kelahiran dan Kematian dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pencatatan kelahiran dan kematian.
- (2) Seksi Kelahiran dan Kematian dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:
 - a. Merencanakan kegiatan pada seksi kelahiran dan kematian;
 - b. Memverifikasi permohonan administrasi kelahiran dan kematian;
 - c. Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran dan kematian;
 - d. Melaksanakan penyelesaian masalah administrasi kelahiran dan kematian;
 - e. Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan kelahiran dan kematian;
 - f. Mengarsipkan dokumen administrasi kelahiran dan kematian;
 - g. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang;
 - h. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

11 Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Kewarganegaraan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (1) Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pencatatan perkawinan dan perceraian, perubahan status anak serta pewarganegaraan.
- (2) Seksi Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:
 - a. Merencanakan kegiatan pada seksi perkawinan dan perceraian, Perubahan Status Anak serta Pewarganegaraan;
 - b. Memverifikasi permohonan administrasi perkawinan, perceraian, Perubahan Status Anak dan Pewarganegaraan;
 - c. Melaksanakan pencatatan dan penerbitan kutipan akta perkawinan dan perceraian, perubahan status anak dan pewarganegaraan;
 - d. Melaksanakan penyelesaian masalah administrasi perkawinan dan perceraian, perubahan status anak serta pewarganegaraan;
 - e. Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan dalam rangka koordinasi dan kerjasama dengan instansi terkait yang berhubungan dengan perkawinan dan perceraian, perubahan status anak serta pewarganegaraan;
 - f. Mengarsipkan dokumen administrasi perkawinan dan perceraian, perubahan status anak serta pewarganegaraan;
 - g. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang;

- h. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

12. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

- (1) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan.
- (2) Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyusunan perencanaan Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumberdaya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
 - b. Perumusan kebijakan teknis Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang meliputi system informasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumberdaya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
 - c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumberdaya manusia teknologi informasi dan komunikasi;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
- 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi system informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumberdaya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- e. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan

1. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

- (1) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.
- (2) Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:
 - a. Menyusun rencana kegiatan Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - b. Menyusun kebijakan teknis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - c. Menyiapkan bahan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan;
 - d. Melaksanakan koordinasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan;
 - e. Melaksanakan pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data skala kabupaten;
 - f. Mempersiapkan perangkat keras dan perlengkapan lainnya serta

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

jaringan komunikasi data sampai tingkat kecamatan sebagai tempat pelayanan dokumen kependudukan;

- g. Menyelenggarakan upaya pemecahan masalah yang berkaitan dengan pengelolaan data informasi dan pengembangan sistem informasi administrasi kependudukan (SIK);
- h. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang;
- i. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

14. Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan

(1) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan Pengolahan Data, Tata Kelola dan SDM Teknologi Informasi dan Komunikasi.

(2) Seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:

- a. Menyusun rencana kegiatan seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
- b. Menyiapkan bahan pelaksanaan kegiatan seksi Pengolahan dan Penyajian Data Kependudukan;
- c. Mengumpulkan, mengolah dan memutakhirkan data kependudukan dan pencatatan sipil;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap Administrator Data Base (ADB);
- e. Menyiapkan operator dan teknisi sistem pengoperasian sistem informasi administrasi kependudukan;
- f. Menyajikan statistik (data agregat dan profil) kependudukan;
- g. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang;
- h. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

15. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

- (1) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan dibidang Pemanfaatan Data dan dokumen Kependudukan, kerjasama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- (2) Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi :
 - a. Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
 - b. Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- e. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
- f. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

16. Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan

- (1) Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan kerjasama dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.
- (2) Seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:
 - a. Penyusunan perencanaan kerja seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan;
 - b. Perumusan kebijakan teknis kerjasama antar instansi dan inovasi pelayanan kependudukan;
 - c. Melaksanakan koordinasi, kerjasama dan kemitraan dengan unit kerja/instansi/lembaga atau pihak ketiga dalam urusan pemanfaatan data kependudukan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- d. Melaksanakan sosialisasi kebijakan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- e. Merumuskan kebijakan pengembangan pelayanan dalam penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil;
- f. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang;
- g. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

1.7 Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan

- (1) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan.
- (2) Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan dalam melaksanakan tugas, menyelenggarakan fungsi:
 - a. Penyusunan perencanaan kerja seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
 - b. Perumusan kebijakan teknis seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan;
 - c. Menyiapkan bahan pelaksanaan hubungan antar lembaga dalam rangka pemanfaatan dan penggunaan data kependudukan;
 - d. Memberikan pelayanan terhadap lembaga/instansi/pihak ketiga yang memerlukan data kependudukan;



- e. Melakukan pengawasan terhadap pemanfaatan dan penggunaan data kependudukan;
- f. Melaksanakan pengelolaan, penyimpanan dan pemeliharaan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil;
- g. Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada Kepala Bidang;
- h. Melaksanakan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

4.6. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

1. Visi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

Terwujudnya Administrasi Kependudukan yang tertib dan Pelayanan Prima dalam masyarakat yang berbudaya dan agamis tahun 2029

2. Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar

- a. Mewujudkan masyarakat yang sadar, taat dan tertib Administrasi Kependudukan.
- b. Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang professional.
- c. Meningkatkan Sarana dan Prasarana serta Kualitas Pelayanan Dokumen Kependudukan.
- d. Meningkatkan Koordinasi antar Instansi terkait.
- e. Publikasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI PENUTUP

6. Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang peneliti lakukan mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar maka dapat peneliti simpulkan bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan Pda Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar **Cukup Baik**, hal ini dibuktikan dari hasil penelitian dari beberapa indikator penelitian yang digunakan dari keseluruhan rekapitulasi quesioner dengan jumlah 100 responden dengan persentase 100% didapatkan hasil sebanyak 47,02% yang tergolong dalam kategori Cukup Baik. Akan tetapi belum maksimal ataupun belum optimal dikarenakan terdapat hambatan-hambatan dalam melakukan pelayanan yang harus diatasi dan masyarakat belum merasa puas apa yang diberikan oleh pihak petugas atau aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, hambatan-hambatannya yaitu:

1. Keterbatasan blangko yang membuat tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
2. Belum jelasnya waktu penyelesaian dari setiap jenis pelayanan dengan standar yang telah ditetapkan.
3. Terbatasnya sumber daya manusia dan kompetensi petugas yang belum spesifik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Kurangnya sarana dan prasarana terkait gedung dan peralatan penunjang pelayanan, dimana gedung yang lama membuat tidak nyamannya masyarakat dalam melakukan pelayanan, dan terkait peralatan yang tidak lengkap untuk menunjang pelayanan membuat tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar lebih Meningkatkan lagi pelayanannya pada indikator waktu penyelesaian pelayanan, agar masyarakat tidak menunggu terlalu lama dalam melakukan pelayanan yang terkesan berbelit-belit.
2. Pada dimensi sarana dan prasarana, terkait gedung yang lama harus direnovasi kembali agar terciptanya kenyamanan dalam melakukan pelayanan oleh masyarakat, kemudian terkait peralatan atau fasilitas penunjang pelayanan harus melakukan pengadaan barang atau peralatan terhadap peralatan yang sudah rusak atau yang belum memadai.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat, pelayanan yang sederhana dan mudah dipahami.
4. Mengembangkan kompetensi Sumber Daya Manusia dengan cara mengikuti berbagai macam pelatihan-pelatihan. Agar sikap petugas lebih terjaga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an

Ayat Al-Qur'an QS Al-Isra Ayat 07

Ayat Al-Qur'an QS Al-Baqarah Ayat 267

Ayat Al-Qur'an QS Al-Kahfi Ayat 49

Buku

Dominikus Dolet Unaradjan. 2019. *metode penelitian kuantitatif*. Grafindo. Jakarta

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta

Harbani Pasolong. 2013. *Metodologi Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung

H.A.S Moenir. 2007. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara. Jakarta

Husaini Usman. 2011. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Edisi Kedua. Jakarta

Ibrahim Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju. Jakarta

Mariati Rahman. 2017. *Ilmu Administras*. Sah Media. Makassar

Mediya Lukman. 2013. *Badan Layanan Umum*. Bumi Aksara. Jakarta

Pamin Napitupulu. 2012. *Pelayanan Publik Dan Customer Statisfaction*. P.T. Alumni. Bandung

Pontak Lijan Sinambela. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksar. Bandung

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik. Reformasi Birokrasi. Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Refika Aditama. Bandung

Suharsono AG. 2008. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, Aplikasi*. Pustaka Belajar. Yogyakarta

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Administrasi*. Alfabeta. Bandung

Suharsimi Arikunto. 2010. *prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta. Jakarta

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomo 36 Tahaun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 Tentang Adinistrasi Kependudukan

Website

<https://www.goriau.com/berita/baca/warga-nilai-pelayanan-disdukcapil-kampar-terburuk-di-indonesia.html>

<https://www.cakaplah.com/berita/baca/34761/2019/03/04/dprd-sorot-pelayanan-disdukcapil-kampar-yang-amburadul-kadis-mengakui/>

Jurnal

Ira suryani dan Jamaluddin. 2016. *Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Kecamatan Pattalassang Kabupaten Gowa*. Jurnal Office. Vol 2 No 2

S Rahayu, Beddy Iriawan dan Irma Purnamasari. 2016. *Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Cisarua Kabupaten Bogor*. Jurnal Governansi. Vol 2 No 1



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Yayayat Rukayat. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi. No 2
- Muhammad Fajar Maulana, Jamaluddin dan Risma Niswati. 2018. *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng*.
- Koko Mulyanto, Abdul Kadir dan Isnaini. 2017. *Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dairi*. Jurnal Administrasi Publik. Vol 7 No 1



UIN SUSKA RIAU



Pedoman Wawancara

1. Menurut bapak, bagaimana pelayanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten kampar?
2. Bagaimanakah prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?
Apakah ada hambatan dalam prosedur yang dilakukan kepada masyarakat?
3. Bagaimanakah waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?
Apakah ada hambatan dalam menentukan waktu yang ditentukan?
4. Apakah ada biaya yang dipungut atau digratiskan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat?
5. Sejauh ini bagaimanakah hasil dari produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat?
Apakah sudah sesuai dengan yang diinginkan masyarakat?
6. Apakah sarana dan prasarana sudah memadai dalam melakukan pelayanan?
Apa saja yang dibutuhkan dalam menunjang pelayanan tersebut?
7. Bagaimanakah kompetensi petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
Apakah ada hambatan dalam mengembangkan kompetensi petugas pelayanan tersebut?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
UIN SUSKA RIAU
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Identitas Peneliti

Nama/NIM : Nur Syahirah
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Identitas Responden

Nama :
Jenis kelamin :
Pendidikan terakhir :
Usia :

Petunjuk pengisian: Pilihlah salah satu jawaban yang benar dengan memberikan tanda silang (x) pada jawaban A, B, C, D, dan E pada masing-masing pertanyaan berikut:

A. Dimensi prosedur pelayanan

1. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
2. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
3. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kejelasan informasi persyaratan dalam pelayanan yang diberikan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

e. Tidak Baik

4. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang respon dari petugas pelayanan dalam menerima pengaduan dalam prosedur pelayanan ?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

B Dimensi Waktu Penyelesaian

1. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kejelasan waktu pelaksana pelayanan?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

2. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kejelasan waktu penyelesaian yang dijanjikan pada pelayanan?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

3. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesesuaian informasi waktu penyelesaian dengan peraturan yang sudah ditetapkan?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

4. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang respon dari petugas pelayanan dalam menerima pengaduan dalam waktu penyelesaian pelayanan ?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

C Dimensi Biaya Pelayanan

1. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesesuaian biaya dengan pelayanan yang diberikan?



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

3. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang informasi rincian biaya pelayanan yang diberikan?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

4. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang biaya pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang ditetapkan?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

5. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang respon petugas pelayanan dalam pengaduan biaya pelayanan?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

Dimensi Produk Pelayanan

1. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang informasi produk pelayanan yang diberikan?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

2. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang ketepatan produk yang diberikan oleh petugas?

- a. Sangat Baik
- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- e. Tidak Baik
3. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesesuaian produk pelayanan yang diterima sesuai dengan kebutuhan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
4. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang respon petugas pelayanan dalam pengaduan produk pelayanan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
- E. Dimensi saranan dan prasarana
 1. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang saranan dan prasarana yang diberikan dalam melakukan pelayanan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
 2. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang memadainya fasilitas daalam memberikan pelayanan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
 3. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang rasa kenyamanan pada tempat pelayanan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
 4. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang rasa keamanan dalam melakukan pelayanan?
 - a. Sangat Baik



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- b. Baik
- c. Cukup Baik
- d. Kurang Baik
- e. Tidak Baik

F Dimensi Kompetensi Petugas Pelayanan

1. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
2. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
3. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang ketanggapan petugas dalam memberikan pelayanan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik
4. Bagaimana pendapat bapak/ibu tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?
 - a. Sangat Baik
 - b. Baik
 - c. Cukup Baik
 - d. Kurang Baik
 - e. Tidak Baik

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DOKUMENTASI PENELITIAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR



Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Kampar



Wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Kampar

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Penyebaran dan pengisian angket kepada masyarakat



Penyebaran dan pengisian angket kepada masyarakat

State Islamic University of Sultan Syaif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau



Penyebaran dan pengisian angket kepada masyarakat



Penyebaran dan pengisian angket kepada masyarakat

State Islamic University of Sultan Syaif Kasim Riau

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Mayarakat yang melakukan pelayanan



Mayarakat yang melakukan pelayanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kondisi halaman Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar



Tampak depan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarar mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang


GoRiau.com Surat Kabar Online Gudangnya Informasi Riau

Home Umum Peristiwa Hukum Ekonomi Pendidikan Interaksi Pemerintahan

Kampar, 13 Februari 2019 16:55 WIB

Marga Nilai Pelayanan Disdukcapil Kampar Terburuk di Indonesia

Penulis: Syawal Jose



BANGKINANG - Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar kembali dikeluhkan warga. Bahkan pelayanan di Disdukcapil Kampar ini dinilai terburuk di Indonesia.

Situs Resmi Facebook

Periksa Fitur Terbaru Untuk Tetap Terhubung Dengan Teman Dan Keluarga!

Facebook® [BUKA](#)

Salah seorang warga Kampar, Andan mengaku dalam pengurusan perubahan Kartu Keluarga (KK) dan cetak e-KTP menghabiskan waktu berbulan-bulan.

"Pelayanan Disdukcapil Kampar terburuk di Indonesia. Mengurus perubahan KK dan cetak KTP bisa berbulan-bulan bolak-balik tak selesai-selesai. Luar biasa broknya," kata Andan, Rabu (13/2/2019).

Ia berharap kepada Bupati Kampar yang baru dilantik, pecat pegawai yang tak mau melayani masyarakat sepenuh hati.

"Bupati Kampar harus memecat semua pegawai di Disdukcapil Kampar yang tak mau melayani masyarakat sepenuh hati. Zaman teknologi kok semakin susah," kesalnya.

Sementara itu dari pantauan GoRiau.com, terlihat ratusan masyarakat yang memadati halaman kantor Disdukcapil Kampar ini. Diakui, ada sebagian pegawai acuh tak acuh dengan warga yang datang mengurus data kependudukan tersebut.

Salah seorang warga lainnya, Zulkifli yang sedang melakukan pengurusan, menyebutkan pegawai di Disdukcapil Kampar kebanyakan tak peduli dengan warga yang sudah jauh datang hanya mengurus data kependudukan.

"Semang kebanyakan pegawai di sini (Disdukcapil Kampar) tak sepenuh hati menolong warga yang tak dia kenali. Jadi wajar dia berbulan-bulan baru selesai membuat e-KTP, KK dan lainnya, yang tak punya kenalan orang dalam," ungkap dia berbadan gemuk ini.

Sementara itu Andi berharap kepada Catur Sugeng Susanto selaku Bupati Kampar yang baru dilantik pada 12 Februari 2019 [facebook.com](#) memperbaiki kualitas pelayanan di Disdukcapil Kampar.

Steplamie Ulinersyof Sultan Syarif Kasim Riau



PEMERINTAH PROVINSI RIAU

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I & II Komp. Kantor Gubernur Riau
Jl. Jenderal Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39119 Fax. (0761) 39117, PEKANBARU
Email : dpmptsp@riau.go.id

Kode Pos : 28126



032010

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/29382
TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Ketala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Perohonan Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : UIN/PP/PP.00.9/24/2020 Tanggal 6 Januari 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama	: NUR SYAHIRAH
2. NIM / KIP	: 11675202592
3. Program Studi	: ADMINISTRASI NEGARA
4. Jenjang	: S1
5. Alamat	: KAMPAR
6. Judul Penelitian	: ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR
7. Lokasi Penelitian	: DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Dengan rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 8 Januari 2020



Ditandatangani Secara Elektronik Melalui :
Sistem Informasi Manajemen Pelayanan (SIMPEL)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Kampar
3. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
5. Yang bersangkutan



BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

JALAN TUANKU TAMBUSAI TELP. (0762) 20146

BANGKINANG KOTA

Kode Pos : 28412

REKOMENDASI

Nomor : 070/BKBP/2020/185

Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kampar setelah membaca Surat Kepala Dinas Peningkatan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/DPMPTSP/NON/2020/29302 tanggal 8 Januari 2020, dengan ini memberi Rekomendasi /Izin Penelitian kepada:

: **NUR SYAHIRAH**
: 11675202592
: **UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU**
: **ADMINISTRASI NEGARA**
: **S1**
: **KAMPAR**
: **ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR**
: **DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.

2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan dihitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang
pada tanggal 25 Februari 2020

an. **KEPALA BADAN KESBANGPOL KAB. KAMPAR**
Kabid. Ideologi, Wawasan Kebangsaan
dan Karakter Bangsa,

ONNITA, SE
Penata Tk. I

NIP. 19661009 198803 2 003

Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar di Bangkinang.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru.
3. Yang Bersangkutan.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Nama

NIM

Universitas

Program Studi

Jenjang

Alamat

Judul Penelitian

Lokasi

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan Penelitian yang menyimpang dari ketentuan dalam proposal yang telah ditetapkan atau yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset/prariset dan pengumpulan data ini.

2. Pelaksanaan kegiatan penelitian/pengumpulan data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan dihitung mulai tanggal rekomendasi ini dikeluarkan.

Demikian rekomendasi ini diberikan, agar digunakan sebagaimana mestinya dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan Riset ini dan terima kasih.

Dikeluarkan di Bangkinang

pada tanggal 25 Februari 2020

an. **KEPALA BADAN KESBANGPOL KAB. KAMPAR**

Kabid. Ideologi, Wawasan Kebangsaan

dan Karakter Bangsa,

ONNITA, SE

Penata Tk. I

NIP. 19661009 198803 2 003

Rekomendasi ini disampaikan Kepada Yth;

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar di Bangkinang.

2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru.

3. Yang Bersangkutan.



PEMERINTAH KABUPATEN KAMPAR
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 Jln. Dr. A. Rahman Saleh No. 07 Call Center 0821 7104 4422
BANGKINANG

Email : disdukcapil@kamparkab.go.id Website : www.disdukcapil.kampar.go.id

Kode Pos 28411

SURAT KETERANGAN MELAKUKAN RISET

Nomor : 800/DKPS-SET/.....

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dengan ini menerangkan bahwa :

Nama	: NUR SYAHIRAH
NIM	: 11675202592
Universitas	: UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUSKA RIAU
Program Studi	: ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang	: S1
Alamat	: PEKANBARU

Adalah benar telah melakukan Penelitian/ Riset dan pengambilan data untuk keperluan penulisan skripsi dengan judul “ **ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN KAMPAR**”.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Bangkinang, 24 Maret 2020

KEPALA DINAS
 KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
 KABUPATEN KAMPAR



MUSLIM, S.Sos

Pembina Utama Muda

NIP. 19670702 199002 1 001

1. Diarag mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarag mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BIOGRAFI PENULIS



NUR SYAHIRAH, lahir di Batu Belah 26 November 1997. Anak ke 7, dari pasangan Alm. Tasman dan Salma Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis adalah SD TI Desa Batu Belah Kabupaten Kampar, lulus pada tahun 2010. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan ke MTs TI Desa Btu Belah lulus pada tahun 2013. Setelah itu, penulis melanjutkan ke SMA Negeri 1 Kampar.

Kemudian pada tahun 2016 juga melanjutkan studi ke Jurusan Administrasi Negara pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pada tahun 2019 penulis melaksanakan PKL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar pada bulan July pada tahun yang sama penulis melaksanakan KKN di Desa Kabun Kecamatan Kabun Kabupaten Rokan Hulu dan penulis melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar dengan judul "Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar, yang di bimbing oleh Afrizal, S.So., M.Si, Alhamdulillah, pada tanggal 24 Juli 2020 akhirnya penulis telah menyelesaikan studi dengan predikat *Sangat Memuaskan* dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).

UIN SUSKA RIAU